

**COMPROMISO N° 1**

**INDICADOR**

**META**

**RESULTADO**

**CANTIDAD DE USUARIOS QUE SOLICITARON TICKET PARA EL SERVICIO: 2,526**

**USUARIOS ATENDIDOS: 2,349**

En el mes de febrero del 2020, el 7% de los usuarios que solicitaron un ticket de atención en el servicio de Liquidación de Beneficios Sociales, abandonaron el servicio antes del llamado del liquidador; incumpléndose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: 1) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Los usuarios abandonan el ticket de atención antes del llamado del liquidador por el tiempo de espera o por propia decisión del usuario 2) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se ha unificado las llamadas de tickets de atención en las pantallas para evitar que los usuarios pierdan su turno de atención, así como también, realizar el proceso de actualización de los compromisos de este servicio para recabar las necesidades de los usuarios, el que se encuentra en fase final que luego será publicada en la página web del MTPE. 3) Se sigue trabajando para alcanzar la meta

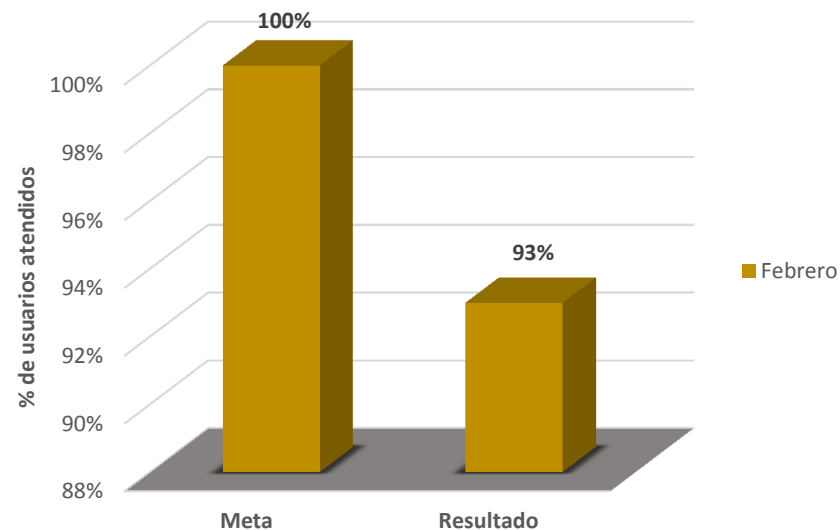
**ATENDER AL TOTAL DE LOS USUARIOS QUE EN EL DÍA RECABARON UN TICKET PARA EL SERVICIO**

**PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL DÍA**

**ATENDER AL TOTAL DE LOS USUARIOS**

**93% DE USUARIOS ATENDIDOS**

**Nivel de cumplimiento**





**COMPROMISO N° 2**

**INDICADOR**

**META**

**RESULTADO**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 2,349**

**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 414**

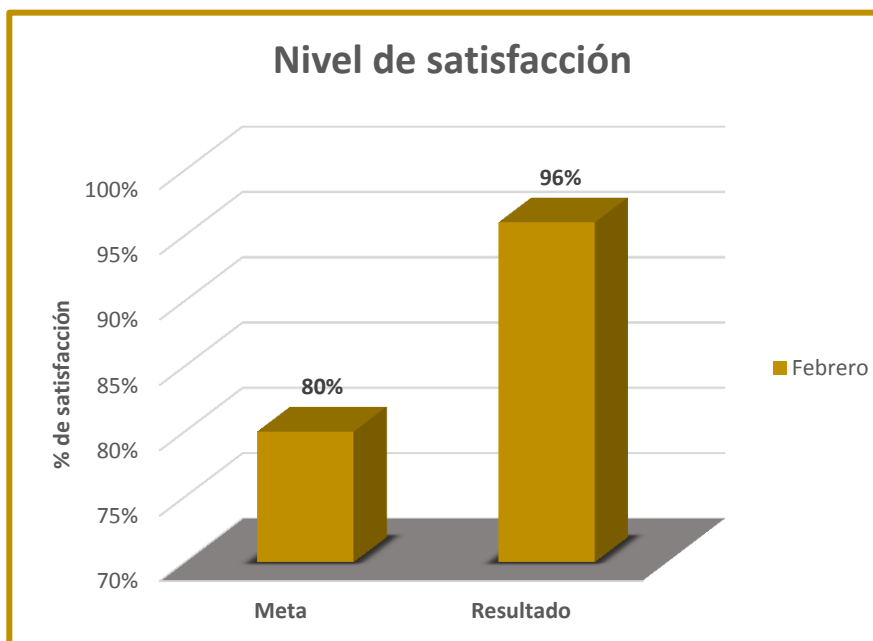
La encuesta realizada a los usuarios está orientada a evaluar la amabilidad del liquidador, la calidad orientación y el tiempo de la atención brindada.

**LOGRAR UN NIVEL DE USUARIOS SATISFECHOS, CON RESPECTO A LA ORIENTACIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS QUE LE CORRESPONDE, IGUAL O SUPERIOR AL 80%**

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LA ORIENTACIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS QUE LE CORRESPONDE**

**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%**

**96% DE USUARIOS SATISFECHOS**





**COMPROMISO N° 3**

**INDICADOR**

**META**

**RESULTADO**

**USUARIOS ATENDIDOS EN UN TIEMPO PROMEDIO DE 22 MINUTOS: 2,349**

**EFFECTUAR EL CÁLCULO DE LA LIQUIDACIÓN DE LOS BENEFICIOS SOCIALES EN UN TIEMPO PROMEDIO DE 40 MINUTOS**

**TIEMPO EMPLEADO PARA EL CÁLCULO DE LA LIQUIDACIÓN DE LOS BENEFICIOS SOCIALES**

**EFFECTUAR EL CÁLCULO DE LAS LIQUIDACIONES EN UN TIEMPO PROMEDIO DE 40 MINUTOS**

**22 MINUTOS EN PROMEDIO**

